

特定非営利活動法人ひょうご消費者ネット  
理事長 鈴木 尉久 様

株式会社ポジティブドリームパーソンズ  
経営管理統括本部

## 回答書

前略 先般貴法人より受領いたしました令和4年5月12日付「質問書」と題した書面（以下、「本件書面」といいます。）について、社内での調査を行い、その結果を踏まえて本書をもって回答いたします。

### 1. ご指摘（1）について

弊社の定める「ご利用規約」における解約料規定については下記の通りです。

なお、貴法人が本件書面によってご提案された「ご利用規約」そのものの提出については、弊社は法令の改正、事業情勢の変化及び同業他社の動向等を踏まえ、適宜「ご利用規約」を改定していることから、もし貴法人がそれを独自に公開した後に弊社にて改定した場合、改定前と改定後の「ご利用規約」が消費者の目に触れ無用な混乱を招くことが予想されるため控えさせていただきます。

### 6. ご解約料

既にご契約を頂いておりますご披露宴等を解約される場合には、下記のご解約料を申し受けます。

ご披露宴等当日より起算して解約日が181日前まで

ご解約料：お申込金全額及び実費

ご披露宴等当日より起算して解約日が180日前より91日前まで

ご解約料：最新のお見積金額（サービス料、及び実費を除く）の20%及び実費

ご披露宴等当日より起算して解約日が90日前より61日前まで

ご解約料：最新のお見積金額（サービス料、及び実費を除く）の30%及び実費

ご披露宴等当日より起算して解約日が60日前より31日前まで

ご解約料：最新のお見積金額（サービス料、及び実費を除く）の40%及び実費

ご披露宴等当日より起算して解約日が30日前より11日前まで

ご解約料：最新のお見積金額（サービス料、及び実費を除く）の50%及び実費

ご披露宴等当日より起算して解約日が10日前よりご披露宴等前日まで

ご解約料：最終確定ご請求金額（サービス料、及び実費を除く）の80%及び実費

ご披露宴等当日

ご解約料：最終確定ご請求金額の100%

①最新のお見積金額の定義は、解約時点でお客様にご提示しているお見積金額となります。

②ご披露宴等、1.5次会及び2次会（コーススタイル料理、buffetスタイル料理いずれの場合も含みます）における、正式なお料理が決定するまでの最新お見積金額上の料飲総額の内容は、ご成約時お見積金額を基に計算致します。但し、ご成約時お見積金額をPLANでご提示している場合は、PLANの金額を基に計算を致します。

③実費とは、司会、引出物、印刷費用など、手配が完了している商品等の料金を意味し、実費並びにその他の外注品等の解約料の額

を頂戴致します。ただし、お客様が別途手配業者等に直接、解約料をお支払いする場合には、当該解約料は実費には含めません。

## 2. ご指摘（2）について

平成 24 年改定の「ご利用規約」上の解約料水準を現行の水準に変更した時期は、平成 27 年 7 月です。変更の理由は、後述する通り、①挙式予定日の 365 日以前の解約事例が極めて例外的であること、②挙式予定日の 364 日前から 181 日前までの解約であっても相応の機会損失（逸失利益）が発生すること、によるものです。

## 3. 解約料水準についての弊社の見解

まず、貴法人は、本件書面において「181 日前の解約には 1 年以上前の解約や 1 年半以上前の解約も含まれるところ、そのような早期の段階で申込者が解約したとしても貴社の被る損害はおよそ考え難い旨をご主張されております。

しかし、下表に示す通り、そもそも弊社において「(挙式日の) 1 年以上前の契約」自体が全体の約 6% と限定的で、それに伴い当然ながら「1 年以上前の解約」「1 年半以上前の解約」は極めて例外的な事象となります。また、仮にそのような場合があっても、運用上は解約料を請求しないこともあり、現実的に消費者に不利益を与えているとは認識しておりませんし、逆に「1 年以上前の解約」「1 年半以上前の解約」という実態上あまりに例外的な事例における水準まで解約料水準中に設置、記載してしまうと、「ご利用規約」の記載自体が複雑化してしまい、消費者の理解促進に逆行するものと考え、そのような条項は設けておりません。

	総契約数	12 か月超での契約	全体比の割合
第 22 期 (2018 年)	2,971 件	192 件	6.46%
第 23 期 (2019 年)	2,463 件	169 件	6.86%

※弊社が運営する全婚礼施設における「通常の挙式・披露宴形式」の総契約数を集計したものです。

なお、第 24 期以降は新型コロナウイルスの感染拡大に伴う「延期」が多発したため正確な傾向はお示しできないため、感染拡大前直近 2 期の数字でご説明しております。

次に、貴法人は、本件書面において「364 日前～181 日前の解約であっても申込金 20 万円全額に相当する程の損害が発生することも考え難い」とのご主張をされておられますが、これは婚礼事業あるいは弊社事業の実態を無視したご意見だと考えます。

下表のとおり、弊社または全国調査（注：公益社団法人日本ブライダル文化振興協会が令和 3 年 10 月に発表した「モデル約款」における全国調査結果を引用）に照らせば、結婚式契約の約半数が締結されるのはまさに「挙式日の 364 日前～181 日前」の時期であり、この時期に解約が発生すれば、下記の再販率に関する調査結果を見ても明らかのように、弊社に機会損失（逸失利益）という観点から悪影響が生じることは間違いありません。

◆弊社における契約時期の実態

契約時期	第 22 期 (2018 年)		第 23 期 (2019 年)	
	契約数	構成比 (/2,971 件)	契約数	構成比 (/2,463 件)
1 年以上前	192	6.46%	169	6.86%
11~12 か月前	117	3.93%	105	4.26%
10~11 か月前	193	6.49%	154	6.25%
9~10 か月前	217	7.30%	170	6.90%
8~9 か月前	279	9.39%	217	8.81%
7~8 か月前	403	13.56%	303	12.30%
6~7 か月前	350	11.78%	317	12.87%
5~6 か月前	401	13.49%	341	13.84%
4~5 か月前	334	11.24%	296	12.01%
3~4 か月前	235	7.90%	210	8.52%
2~3 か月前	188	6.32%	127	5.15%
1~2 か月前	53	1.78%	46	1.86%
0~1 か月前	9	0.30%	8	0.32%

※「1 年前~6 か月前」での契約数の比率は、第 22 期で 52.4%、第 23 期で 51.4%です。

◆業界団体による全国調査結果における契約時期の実態

契約時期	契約数	構成比 (/56,785 件)
1 年以上前	11,619	20.5%
11 か月前	3,051	5.4%
10 か月前	3,457	6.1%
9 か月前	4,372	7.7%
8 か月前	5,260	9.3%
7 か月前	5,817	10.2%
6 か月前	5,866	10.3%
5 か月前	5,969	10.5%
4 か月前	4,911	8.6%
3 か月前	3,812	6.7%
2 か月前	2,074	3.7%
1 か月以内	577	1.0%

※「1 年前~6 か月前」での契約数の比率は 49.0%です。

※数値は、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会「ブライダル業界におけるモデル約款見直しに

関する調査研究報告書」(令和3年9月)における「平成31年(2019年)1月1日～令和元年(2019年)12月31日の挙式・披露宴の決定時期別受注組数」より引用したもの。弊社の設定する時期や%の小数点以下の表記内容等とは異なります。

◆業界団体による全国調査結果における再販率の実態

解約時期	解約組数：A	解約後、披露宴会場として販売できた組数：B	再販できなかった組数：C (A-B)	非再販率 (%)
180日目以前	3,368	1,219	2,149	63.8
179日以降150日目まで	986	304	682	69.2
149日以降120日目まで	783	173	610	77.9
119日以降90日目まで	864	121	743	86.0
89日以降60日目まで	453	42	411	90.7
59日以降30日目まで	340	16	324	95.3
29日以降10日目まで	183	2	181	98.9
9日以降前日まで	95	0	95	100.0
当日	0	0	0	—

※公益社団法人日本ブライダル文化振興協会「ブライダル業界におけるモデル約款見直しに関する調査研究報告書」(令和3年9月)における「平成31年(2019年)1月1日～令和元年(2019年)12月31日における顧客からの解約時期別の組数、当該日時の会場を販売(再販)できた組数、再販できなかった組数」より引用したもの。

続いて、ご指摘の期間において適用される解約料金20万円という水準の妥当性ですが、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会は、消費者契約法第9条第1号規定の制約を踏まえ、下記の算出方法を示しております(なお、この算出方法の是非については、かつてNPO法人京都消費者ネットワークが提起した訴訟において最高裁まで争われ、同ネットワークの否定的見解が容認されなかったのは周知のとおりです。)

$$\text{妥当な解約料の上限} = \text{婚礼1件当たりの粗利益} \times \text{非再販率}$$

この水準に、弊社における「婚礼1件当たりの平均単価」に、業界団体が示す「粗利益率」及び「非再販率」(最も低い「180日目以前」で試算)に関する数値を当てはめると、下記のような解約料水準が算出されます。

$$\begin{aligned} \text{平均単価} & \times \text{粗利益率} \times \text{非再販率} = \text{妥当な解約料の上限} \\ 2,795,360 \text{円} & \times 57.9\% \times 63.8\% = 1,032,611 \text{円} \end{aligned}$$

※平均単価はコロナ禍の影響により近年最も低額である「第25期(2021年)」における、より低額な「少人数婚」の実績も含めた全体平均です。

※「粗利益率」は公益社団法人日本ブライダル文化振興協会「ブライダル業界におけるモデル約款見直しに関する調査研究報告書」（令和3年9月）に記載された、全国調査を経て算出された比率を採用しています。

上記の通り「20万円」を大きく上回る金額となり、計算上、消費者契約法第9条第1号で規制される「平均的な損害額を超える額」は存在しないこととなります。

#### 4. まとめ

貴法人より受領した本件書面に対する回答は以上の通りです。

弊社としては、消費者契約法の立法趣旨や理念を重視しつつ、このたび貴法人より貴重なご指摘をいただきました内容も踏まえ、適法かつ適正な契約内容での事業展開に向けて不断の努力を継続してまいります所存です。

末筆ではございますが、貴法人の益々のご発展を祈念しております。

草々

---